



Czech

Choose certainty.
Add value.

Všeobecné podmínky pro certifikaci procesů a služeb v rámci certifikačního orgánu bezpečnosti potravin dle ISO/IEC 17065 pro:

certifikace podle mezinárodních norem International Featured Standards (IFS) – International Food Standard; IFS Cash & Carry/Wholesale Standard; IFS Logistics Standard.

TÜV SÜD Czech s.r.o.

Novodvorská 994

142 21 Praha 4, Česká Republika

(dále jen certifikační orgán nebo vykonavatel)

(s o u č á s t s m l o u v y)

General Terms and Conditions for the Certification of Processes and Services within the Certification Body according to ISO/IEC 17065 for:

certification according to the international standards International Featured Standards (IFS) – International Food Standard; IFS Cash & Carry/Wholesale Standard; IFS Logistics Standard.

TÜV SÜD Czech s.r.o.

Novodvorská 994

142 21 Prague 4, Czech Republic

(hereinafter referred to as the Certification Body or executor)

(p a r t o f c o n t r a c t s)

1. Všeobecně

Certifikační orgán nabízí objednavatelům – zájemcům o certifikaci (dále jen klient nebo objednatel) své služby při certifikační činnosti (dále jen certifikační) ve výše uvedených oblastech jako důkaz o plnění standardních požadavků prostřednictvím nezávislé certifikační instituce.

2. Rozsah platnosti

2.1 Všeobecné podmínky pro certifikaci procesů a služeb (dále jen Všeobecné podmínky) platí pro certifikace podle níže uvedených norem:

- **IFS International Food Standard**, verze 6
- **IFS Logistics Standard**, verze 2.1
- **IFS Cash & Carry/Wholesale Standard**, verze 1

Certifikační orgán je pro provádění certifikací akreditován dle ISO/IEC 17065 a autorizován na základě smlouvy s IFS Management GmbH (majitel norem IFS). Rozsah akreditace je zveřejněn na www.tuv-sud.cz.

2.2 Proces zahrnuje přípravu na certifikační audit, plánování auditu, certifikační audit na místě a dále udělení certifikátu, a případně obnovovací (rozšiřovací, speciální)

1. General provisions

The certification body offers customers – clients interested in certification—(hereinafter referred to as the client) its services for certification (hereinafter referred to as certification) in the fields specified above as proof of compliance with standard requirements provided by an independent certification institution.

2. Scope of validity

2.1 The General Terms and Conditions for the Certification of Processes and Services (hereinafter referred to as General Terms and Conditions) apply for certification according to the standards below:

- **IFS International Food Standard**, version 6
- **IFS Logistics Standard**, version 2.1
- **IFS Cash & Carry/Wholesale Standard**, version 1

The certification body is accredited to perform certification in accordance with ISO/IEC 17065 and authorized in accordance with a contract with IFS Management GmbH (proprietor of IFS standards). The scope of accreditation is published on www.tuv-sud.cz.

2.2 The process includes the preparation for a certification audit, planning the audit, performing the certification audit on site and, furthermore, issuing the certificate, and

audit.

2.3 Standardně je v rámci certifikačního procesu s klientem uzavřena smlouva pro proces posuzování – provedení auditu (viz odst. 3.2) a pro vydání certifikátu (v případě splnění podmínek pro jeho vydání) a provádění případných obnovovacích auditů (recertifikace).

3. Postup certifikace

3.1 Příprava klienta na certifikaci

3.1.1 Informativní rozhovor (předsmluvní stadium)

Certifikační orgán vede s klientem před sjednáním zakázky informativní rozhovor, při němž mohou být projednány následující body:

- cíl a účel certifikace
- základní předpoklady pro certifikaci
- průběh certifikačního řízení
- normový základ, stupeň prokazatelnosti, oblast platnosti
- předpokládané náklady
- návrhy termínů

Výkony uvedené dále v jednotlivých fázích certifikace následují po sjednání zakázky a její evidenci u certifikačního orgánu.

3.1.2 Příprava na certifikační audit

3.1.2.1 Žádost

Certifikační orgán zašle klientovi (žadateli o certifikaci) k vyplnění dotazník „Žádost o certifikaci“, aby získal informace potřebné k přípravě certifikace a cenové nabídky. Vyplněný dotazník vrácí klient zpět certifikačnímu orgánu opatřený datem a podpisem oprávněného zástupce klienta. Certifikační orgán přezkoumá všechny informace uvedené klientem, předběžně posoudí, zda systém klienta splňuje základní předpoklady pro certifikační audit a rozhodne, zda je schopen poskytnout požadované služby zejména s ohledem na předpokládaný rozsah, produktové a technologické oblasti a požadovaný termín certifikace. Kromě toho určí klient zástupce svého vedení jako kontaktní osobu odpovědnou za průběh certifikace.

V případě kladného výsledku přezkoumání žádosti obdrží klient cenovou nabídku na certifikaci resp. návrh znění smlouvy. V případě záporného výsledku přezkoumání je klient s výsledkem přezkoumání seznámen písemnou formou (dopisem nebo emailem).

3.1.2.2 Definice rozsahu auditu

Certifikační orgán definuje, na základě informací poskytnutých klientem předmět auditu, aplikovatelné obory produktů a/nebo technologické obory a v případě nejasností požádá společnost o jejich potvrzení.

Rozsah auditu je jasně a jednoznačně definován ve smlouvě a také ve zprávě z auditu a na certifikátu. Rozsah auditu musí zahrnovat veškeré produkty a procesy společnosti v místě, které je předmětem certifikace.

Pokud má klient více provozoven se stejným předmětem činnosti, které aplikují stejné postupy u stejných výrobků, je

possibly a renewal (extension, special) audit.

2.3 By default, a contract is concluded with the client for an evaluation process – performing an audit (see paragraph 3.2) and for issuing the certificate (in the case of meeting the conditions for issuing it) and performing renewal (recertification) audits.

3. Certification procedure

3.1 Preparing the client for certification

3.1.1 Informative interview (pre-contract stage)

Prior to concluding the contract, the certification body conducts an informative interview with the client to discuss the following items:

- Objective and purpose of certification
- Basic requirements for certification
- Certification procedure
- Basis for the standard, degree of provability, area of validity
- Expected costs
- Suggested dates

After the contract is agreed and registered by the certification body, certification will commence in the individual phases described below.

3.1.2 Preparation for a certification audit

3.1.2.1 Application

The certification body will send the client (applicant for certification) a questionnaire to complete “Application for Certification” in order to obtain the information necessary to prepare the certification and a quote. The client will send the completed questionnaire back to the certification body affixed with the date and signature of the client’s authorized representative. The certification body will examine all information provided by the client to make a preliminary assessment as to whether the client’s system meets the basic requirements for a certification audit and will decide whether it is able to provide the requested services, in particular regarding the expected scope, product and technological areas, and the term requested for certification. In addition, the client shall name a representative to serve as the contact responsible for the course of certification.

If the outcome of the application review is positive, the client will receive a quote for the certification, i.e. the text of a contract. If the outcome of the review is negative, the client will be informed in writing of the outcome of the review (by letter or email).

3.1.2.2 Definition of the scope of the audit

On the basis of the information provided by the client, the certification body will define the subject of the audit, the applicable fields of products and/or technological fields, and in case of doubt, ask the company for confirmation.

The scope of the audit is clearly and unambiguously defined in the contract and in the audit report and on the certificate. The scope of the audit must include all the products and processes of the company in the location subject to certification.

If the client has more facilities with the same scope of

každá pobočka předmětem samostatného auditu a každá pobočka obdrží její vlastní certifikát. Tam, kde existují decentralizované struktury a audit pouze na určitém místě je nedostatečný pro získání kompletního přehledu o firemních procesech, musí být do auditu zahrnuty i všechny ostatní relevantní provozovny.

3.1.2.3 Vyloučení z rozsahu

Rozsah auditu běžně zahrnuje veškeré činnosti společnosti. Pokud se za výjimečných okolností společnost rozhodne vyloučit určité produkty (skupiny produktů, procesy) z rozsahu auditu, musí být toto vyloučení z rozsahu přesně popsáno a obsaženo ve zprávě z auditu a na certifikátu IFS.

Pokud je požadováno vyloučení klientem, který má být certifikován podle normy IFS Food, certifikační orgán ve spolupráci s klientem vyplní dotazník definovaný majitelem standardu IFS k ověření, zda je vyloučení povoleno. Vyplněný dotazník musí být součástí plánování auditu.

3.1.2.4 Stanovení doby trvání auditu

Čas určený pro hodnocení společnosti se vypočítává následujícím způsobem:

- 1) Příprava auditu – 0,25 auditodne
- 2) Audit na místě – viz příslušný standard (část 1, kap. 5.3)
- 3) Příprava zprávy z auditu – 0,5 auditodne

Normální délka auditního dne je 8 hodin. Přinejmenším 1/3 doby trvání auditu na místě musí být strávena ve výrobním provozu.

Minimální doba trvání auditu na místě podle normy IFS Food se vypočítá s použitím kalkulátoru dostupného na www.ifs-certification.com, který bere v úvahu počet pracovníků, počet produktů a počet technologických operací.

Certifikační orgán může prodloužit nebo zkrátit dobu trvání auditu na místě na základě přezkoumání informací uvedených klientem v žádosti o certifikaci. Důvody pro stanovení odchylky délky auditu na místě se uvádějí ve zprávě z auditu.

Certifikační orgán stanovuje dobu trvání auditu na základě údajů poskytnutých žadatelem o certifikaci v dotazníku žádosti o certifikaci. Pokud budou v průběhu auditu dodatečně zjištěny skutečnosti, které jsou v rozporu s uzavřenou smlouvou a které mají vliv na rozsah a/nebo dobu trvání auditu, certifikační orgán si vyhrazuje právo stanovit dodatečnou dobu trvání auditu na místě potřebnou k provedení certifikace anebo jednostranně vypovědět uzavřenou smlouvu.

3.1.2.5 Cenová nabídka (návrh smlouvy) je platná 6 měsíců od data vystavení. Po uplynutí této lhůty nemůže být smlouva uzavřena bez opakovaného přezkoumání „Žádosti o certifikaci“ a písemném potvrzení ze strany klienta, že údaje v uvedeném rozsahu jsou stále platné.

3.1.2.6 Klient resp. jeho oprávněný zástupce akceptuje nabídku (návrh smlouvy) svým podpisem a potvrzuje, že:

- objednáva provedení certifikační služby,
- se seznámil s pravidly uplatňovanými certifikačním orgánem uvedenými v tomto dokumentu a smlouvě,

activity, where the same procedures are applied for the same products, each facility is subject to a separate audit and each facility will receive its own certificate. In the event of a decentralized structure, where an audit in a certain location by itself is inadequate for obtaining a complete overview of the company's processes, the audit must include all other relevant facilities.

3.1.2.3 Exclusions from the scope

The scope of the audit generally includes all activities of the company. If, in exceptional circumstances, the company decides to exclude certain products (product groups, processes) from the scope of the audit, this exclusion from the scope must be accurately described and included in the audit report and on the IFS certificate.

If the requested exclusion is a client to be certified according to IFS Food, the certification body, together with the client, shall complete a questionnaire defined by the proprietor of the IFS standard to verify whether the exclusion is permitted. The completed questionnaire must be included in the audit planning.

3.1.2.4 Determining the duration of the audit

The time allotted for evaluating the company is calculated as follows:

- 1) Audit preparation – 0.25 auditor days
- 2) Audit on the site – see the relevant standard (part 1, chapter 5.3)
- 3) Preparing the audit report – 0.5 auditor days

The normal length of the audit is 8 hours. At least 1/3 of the duration of an on-site audit must be spent in the facility.

The minimum duration of an on-site audit under the IFS Food standard is calculated using the calculator available at www.ifs-certification.com, which takes into account the number of employees, number of products, and number of technological operations.

The certification body may extend or shorten the duration of an on-site audit based on a review of the information provided by the client in the application for certification. The reasons for derogating the length of an on-site audit shall be indicated in the audit report.

The certification body shall determine the duration of the audit based on the data provided by the applicant for certification in the questionnaire to the application for certification. If additional facts are identified during the audit that are inconsistent with the concluded contract and which have an impact on the scope and/or duration of the audit, the certification body reserves the right to fix an additional period of time to the on-site audit in order to complete the certification, or to unilaterally terminate the contract.

3.1.2.5 The quote (draft contract) is valid for 6 months from the date of issue. After this period, the contract cannot be concluded without another review of the "Application for certification" and written confirmation from the client that the data in the indicated scope is still valid.

3.1.2.6 The client or its authorized representative accepts the offer (draft contract) by signing and certifying that it is:

- ordering certification services,
- acquainted with the rules applied by the certification body referred to in this document and contract,

- akceptuje požadavky certifikačního orgánu, které souvisejí s postupy certifikace,
- se zavazuje se po celou dobu platnosti certifikace plnit požadavky certifikačního schématu,
- poskytne pracovníkům certifikačního orgánu všechny požadované informace a písemné podklady potřebné pro provedení certifikace (včetně záznamů z interních auditů, záznamů o reklamaci a jejich vypořádání, apod.) a přístup k pracovníkům své organizace.

3.1.2.7 Po uzavření smlouvy sdělí certifikační orgán klientovi jména auditorů, kteří jsou navrženi jako členové auditního týmu. Jsou dodržována pravidla popsaná v normách a předpisech o nepřípustné poradenské činnosti auditorů.

3.1.2.8 V případě konfliktu zájmů má klient právo kteréhokoliv jmenovaného člena auditního týmu odmítnout. V tom případě certifikační orgán navrhne jiné auditory.

3.1.2.9 Před provedením certifikačního auditu mohou být sjednána další předběžná posuzování prostřednictvím certifikačního orgánu, která mohou např. zahrnovat provedení předauditů.

Cílem předauditů je poukázat na slabá místa systému. Rozsah předauditů je stanoven dohodou s klientem. Jeho výsledky jsou sděleny klientovi v závěrečném rozhovoru a může být dohodnuto, že bude vydána zpráva z předauditů.

Certifikační orgán neposkytuje v rámci předauditů jakékoliv poradenství.

Předaudit může být dle potřeby zahrnut do zakázky, není však bezpodmínečně nutným předpokladem pro provedení certifikace. Z provedení předauditů nemůže klient odvozovat žádné nároky na udělení certifikátu. Je třeba upozornit, že smí být proveden pouze jeden předaudit.

3.1.2.10 Plánování auditů

Audit musí být prováděn v době, kdy lze účinně posoudit celý rozsah produktů a procesů, které jsou předmětem certifikace a mají být uvedeny ve zprávě a na certifikátu.

Jsou-li výrobky, které jsou předmětem auditu vyráběny sezónně, audit musí být naplánován v rámci výrobního období.

Certifikační orgán plánuje audit ve spolupráci s klientem v dostatečném předstihu a s ohledem na platnost stávajícího certifikátu (je-li aplikovatelné). Termín auditu je předmětem dohody mezi certifikačním orgánem a klientem. Plán auditu je vypracováván a zaslán jmenovaným vedoucím auditorem s dostatečným předstihem, zpravidla minimálně 1 týden před auditem.

Podle norem, jimiž se řídí certifikační činnosti, musí klient umožnit účast na auditu pozorovatelům certifikačního orgánu či akreditační organizace a/nebo IFS, kteří jsou určeni k monitorování výkonu auditorů.

Společnost má právo účast pozorovatelů odmítnout, což ovšem může vést k neudělení certifikátu nebo pozastavení/odejmutí certifikátu (např. u auditů programu integrity IFS).

Certifikační orgán nejmenuje stejného auditora pro provedení více jak 3 po sobě jdoucích auditů v jedné

- accepts the requirements of the certification body that are related to certification procedures,
- obliged throughout the duration of certification to meet the requirements of the certification scheme,
- provide the certification body's staff all the required information and written documents necessary for performing certification (including records of internal audits, records of complaints and their settlement, etc.) and access to the staff of its organizations.

3.1.2.7 After concluding the contract, the certification body will give the client the names of auditors proposed as members of the audit team. The rules described in the standards and regulations that disallow the consulting activities of auditors shall be observed.

3.1.2.8 In the event of a conflict of interest, the client has the right to refuse any nominated member of the audit team at any time. In this case the certification body will suggest other auditors.

3.1.2.9 Prior to performing a certified audit, other preliminary examinations may be agreed with the certification body, which can include performing a pre-audit.

A pre-audit is designed to show weak points in the system. The scope of the pre-audit is agreed with the client. The client is informed about the results in a final meeting and it may be agreed that a pre-audit report will be issued.

The certification body does not provide any consulting as part of a pre-audit.

If needed, the pre-audit may be included in the contract; it is not, however, a necessary condition to perform the certification. The client cannot base any claims for the issue of a certificate upon the results of the pre-audit. It is necessary to note that only one pre-audit may be performed.

3.1.2.10 Audit planning

The audit shall be conducted at a time when the full range of products and processes that are subject to certification and are to be included in the report and on the certificate can be effectively assessed.

If products subject to an audit are seasonally produced, the audit must be planned within the production period.

The certification body plans the audit in collaboration with the client in advance and with regard to the validity of the existing certificate (if applicable). The term of the audit is subject to an agreement between the certification body and the client.

The audit plan is drawn up and sent to the nominated lead auditor in advance, usually at least 1 week prior to the audit.

According to the standards governing certification activities, the client must allow observers of the certification body or an accredited organization and/or IFS, who are intended to monitor the performance of the auditors, to participate in the audit.

The company has the right to refuse the participation of the observers, but this may lead to rejecting certification or suspending/revoking a certificate (e.g., IFS integrity program for audits).

provozovně zákazníka (neplatí pro rozšiřovací a následný audit). Vlastník standardu může umožnit výjimku z tohoto pravidla.

V případě, že byl u klienta proveden předaudit, certifikační orgán jmenuje pro provedení počátečního auditu jiného auditora.

3.2 Audit na místě

3.2.1 Počáteční audit (certifikační)

Počáteční audit má za cíl prověřit a posoudit efektivitu způsobu řízení procesů a výroby tak, aby bylo možné zaručit soulad procesů klienta s konkrétními požadavky aplikované normy IFS, platné legislativy a souvisejících požadavků. Úkolem auditorů je kontrolovat praktické použití dokumentovaného systému a hodnotit plnění požadavků norem/předpisů.

Počáteční audit je zaměřen na všechny produkty a procesy klienta, které jsou předmětem certifikace a které jsou posuzovány v souladu s platnými požadavky norem/předpisů.

Klient zaručuje, že výrobní program/činnost v době auditu bude co nejtypičtější pro všechny výrobky/služby, které jsou zahrnuty do rozsahu certifikace.

V případě sporadické výroby/činnosti může audit trvat několik ne po sobě jdoucích dní a za dokončený je považován až po provedení auditu všech výrobků/skupin výrobků/služeb, které jsou zahrnuty do předmětu certifikace.

Pokud není v době auditu jeden či více výrobků/skupin výrobků / činností aktivní, může být do rozsahu certifikace zahrnut po provedení rozšiřovacího auditu.

Klient musí brát v úvahu všechny požadavky aplikované normy IFS. V případě neaplikovatelnosti některých požadavků musí klient tuto skutečnost zdůvodnit s využitím analýzy nebezpečí, situace je následně posouzena v rámci auditu.

3.2.2 Průběh auditu

Každý audit začíná úvodním jednáním za účasti vedení společnosti a auditního týmu. Hlavní cíle úvodního jednání, které řídí vedoucí auditor, jsou následující:

- představit auditní tým a společnost;
- potvrdit rozsah, plán a cíle auditu (včetně možných vyloučení);
- potvrdit agendu auditu, včetně plánování výroby a organizace přestávek, termín průběžných a závěrečného jednání s vrcholovým managementem;
- stanovit komunikační vazby;
- vysvětlit proces posuzování a auditu (inspekce celého závodu, 1/3 času auditu ve výrobě, sledování procesů, rozhovory se zaměstnanci, atd.);
- vysvětlit kategorie odchylek a neshod;
- vysvětlit úlohu účastníků (klíčový personál klienta a dalších účastníků auditu ze strany certifikačního orgánu např. witness auditora);
- sdělit, že audit je založen na procesu vzorkování;
- vysvětlit důsledky možných výstupů z auditu;

The certification body shall not appoint the same auditor for performing more than 3 consecutive audits at one facility of the customer (this does not apply for extension and follow-up audits). The proprietor of the standard can allow an exception to this rule.

In the event a pre-audit was performed for the client, the certification body shall appoint another auditor for performing the initial audit.

3.2 On-site audit

3.2.1 Initial audit (certification)

The initial audit is meant to validate and assess the effectiveness of managing production and processes in order to ensure the client's processes comply with specific requirements applied by IFS standards, current legislation and related requirements. The role of the auditors is to monitor the practical application of the documented system and evaluate whether the requirements of standards/regulations are met.

The initial audit is focused on all the client's products and processes that are subject to certification and which are assessed in accordance with the current requirements of standards/regulations.

The client guarantees that the production program/operation at the time of the audit will be the most typical for all products/services that are included in the scope of certification.

In the case of sporadic production/operations, the audit may cover several non-consecutive days and shall be considered completed only after all products/product groups/services included in the scope of certification have been audited.

If one or more products/product groups/active operations are not available during the time of the audit, they can be included in the scope of certification after performing an extension audit.

The client must take into account all the requirements of the standards applied by IFS. In the case of non-applicability of certain requirements, the client must justify this fact with a hazards analysis. The situation is subsequently assessed during the audit.

3.2.2 The course of the audit

Each audit begins with an introductory session with the participation of company management and the audit team. The main objectives of the initial meeting, which is run by the lead auditor, are:

- introducing the audit team and company;
- confirming the scope, schedule, and objectives of the audit (including possible exclusions);
- confirming the agenda of the audit, including production planning and organizing breaks, dates for interim meetings and the final meeting with senior management;
- establishing communication links;
- explaining the process of assessment and auditing (inspecting the entire plant, 1/3 of the time of the audit in production, monitoring processes, interviews with staff, etc.);
- explaining categories of deviations and nonconformities;
- explaining the roles of the participants (key personnel of the client and other participants in the audit from

- potvrdit důvěrnost informací a možnosti odvolání, pokud jde o průběh auditu nebo závěry z auditu;
- potvrdit proces podávání zpráv (pre-report a akční plán budou zaslány společnosti během 2 týdnů od data auditu);
- potvrdit informace uvedené v žádosti o certifikaci a vysvětlit body, které nejsou jasné, přezkoumat plán závodu a organizační strukturu;
- odpovědět na všechny otázky zákazníka.

- the certification body, such as a witness auditor);
- providing information that the audit is based on the sampling process;
- explaining the consequences of the possible outcomes of the audit;
- confirming the confidentiality of information and the possibility of making an appeal regarding the course of the audit or audit conclusions;
- confirming the reporting process (the pre-report and action plan will be sent to the company within 2 weeks from the date of the audit);
- confirming the information given in the application for certification and explaining the points that are unclear, reviewing the layout of the plant and organizational structure;
- answering all customer questions.

V průběhu auditu shromažďuje auditní tým důkazy o shodě s požadavky relevantní normy IFS prostřednictvím kontroly dokumentů, přímého pozorování činností a rozhovorů s odpovědnými osobami a provozním personálem.

Auditní tým používá kontrolní seznam požadavků (checklist), který byl zpracován předem a slouží jako vodítko, ale není závazným dokumentem. (Tým může provádět i zkoumání, která nevycházejí explicitně z kontrolního seznamu).

V průběhu auditu musí klient plně spolupracovat s auditním týmem. Zejména:

- musí týmu umožnit přístup do všech prostor, ve kterých jsou prováděny aktivity relevantní pro certifikaci a umožnit týmu rozhovory s pracovníky;
- na základě právních požadavků týkajících se zdraví, bezpečnosti a hygieny na pracovišti, poskytne společnost auditnímu týmu podrobné informace o specifických rizicích, která mohou hrozit, a informuje je o preventivních a mimořádných opatřeních;
- poskytne auditnímu týmu potřebné osobní ochranné pomůcky;
- poskytne auditnímu týmu dokumenty nezbytné pro audit (manuály, postupy, údaje, programy, atd.) i záznamy stanovené dle požadavků normy.

Audit se mohou v případě požadavku klienta účastnit případní externí konzultanti, nemohou však nahrazovat odpovědné osoby klienta v jejich funkci.

During the audit, the audit team shall gather evidence of conformity with the relevant requirements of IFS standards by scrutinizing documents, by directly observing activities, and from interviews with operating personnel and the people in charge.

The audit team uses a checklist of requirements that was prepared in advance and is used as a guide, but it is not a binding document. (The team may also carry out an examination not explicitly based on the checklist).

During the audit, the client must fully cooperate with the audit team. In particular:

- it must allow the team access to all areas in which the activities relevant for certification are carried out and to allow the team to interview the staff;
- based on legal requirements related to occupational health and safety in the workplace, the company shall provide the audit team detailed information about specific risks that could arise, and inform them about preventive and emergency measures;
- it must provide the audit team the necessary personal protective equipment;
- it must provide the audit team the documents necessary for the audit (manuals, procedures, data, programs, etc.) and records required by the standard.

Any external consultants requested by the client may participate in the audit, but may not substitute for the person put in charge by the client.

3.2.3 Audit podle uvedených norem lze vzájemně kombinovat s auditu systémů managementu nebo auditu podle jiných norem (např. BRC) za předpokladu naplnění všech požadavků jednotlivých norem a kvalita auditu nesmí být touto kombinací nijak negativně ovlivněna.

3.2.3 According to the specified standards, the audit can be combined with management system audits or audits according to other standards (e.g. BRC) provided all requirements of the particular standards are fulfilled and the quality of the audit must not be negatively influenced by this combination.

3.2.4 Po skončení auditu je klient v závěrečném jednání informován auditním týmem o výsledku auditu.

Klient obdrží písemně souhrnnou zprávu s předběžným stupněm získané certifikace a s pokyny pro vyplnění a zaslání akčního plánu. V rámci souhrnné zprávy je klientem odsouhlasen i text oblasti certifikace, který bude následně uveden ve zprávě z auditu a na certifikátu (bude-li vystaven).

Dále klient obdrží do 14 dní od data auditu písemně předběžnou zprávu a akční plán s uvedením odchylek a neshod identifikovaných v průběhu auditu a předběžným

3.2.4 After the audit is concluded, the client shall be informed about the results by the audit team in a final meeting.

The client shall receive a written summary report with the preliminary degree of the certification obtained with instructions concerning completing and dispatching the action plan. As part of the summary report, the client will approve the text of the area of certification, which will then be reproduced in the audit report and certificate (if issued).

The client will furthermore receive the written preliminary report and action plan within 14 days with the deviations

stupněm získané certifikace vyjádřeným dosaženým skóre. Zpráva je vypracována v angličtině a případně i lokálním jazyce, přinejmenším pokud jde o části týkající se odchylek a neshod. Konečná zpráva z auditu bude vydána spolu s certifikátem.

3.2.5 Klasifikace odchylek a neshod, určení celkového skóre

IFS norma vyjadřuje výsledky formou skóre a určuje minimální procento získaných bodů, které je zapotřebí dosáhnout k získání „Základní úrovně“ ($\geq 75\%$ a $< 95\%$) nebo „Vyšší úrovně“ ($> 95\%$). Auditor určuje celkové skóre tak, že hodnotí a klasifikuje míru naplnění každého požadavku a aplikuje příslušné skóre na základě následující definice:

- A** plná shoda s požadavkem specifikovaným v normě (20 bodů)
- B** (odchylka) - téměř plný shoda s požadavkem specifikovaným v normě, ale malá odchylka byla zjištěna (15 bodů)
- C** (odchylka) - pouze malá část požadavku byla splněna (5 bodů)
Poznámka: "C" scoring není možný u KO požadavků
- D** (odchylka) - požadavek standardu nebyl implementován (-20 bodů; pro IFS C&C/wholesale 0 bodů)

Velká neshoda (Major non-conformity) - podstatné nesplnění požadavku standardu, který zahrnuje bezpečnost potravin a/nebo právní požadavky země výroby a určení. Velká neshoda může být také udělena, pokud může zjištěná neshoda vést k vážnému ohrožení zdraví (-15% bodů z celkového možného skóre).

Poznámka: Velká neshoda může být udělena na jakýkoli požadavek, který není definován jako KO požadavek.

KO (Knock Out) neshoda - pokud v průběhu auditu auditor zjistí, že tyto požadavky nejsou klientem splněny (hodnocení KO požadavku je D), což má za následek neudělení certifikace (-50% bodů z celkového možného skóre).

3.2.6 Akční plán

Klient obdrží nejpozději do 14 dní od data auditu předběžnou zprávu a akční plán s uvedením odchylek a neshod včetně jejich popisu a klasifikace.

Klient musí do 14 dnů od obdržení předběžné zprávy a akčního plánu vypracovat a zaslat auditorovi návrh opatření k nápravě ke každé uvedené odchylce/neshodě, termín a osobu odpovědnou za provedení implementace uvedeného opatření. Auditor následně zhodnotí a schválí akční plán opatření k nápravě a integruje jej do konečné auditní zprávy. Pokud společnost stanovený termín nedodrží, musí absolvovat kompletní nový audit.

3.2.7 Pokud je během auditu zjištěna max. 1 velká neshoda a celkové skóre je více než 75 %, proběhne v termínu od 6 týdnů do 6 měsíců kontrola odstranění neshody formou následného auditu (follow-up audit). Vydání certifikátu závisí na výsledcích následného auditu.

and nonconformities identified during the audit and the preliminary level of certification obtained expressed by the score achieved. The report will be written in English and possibly in the local language, at least with regards to the part related to deviations and nonconformities. The final audit report will be issued together with the certificate.

3.2.5 Classification of deviations and nonconformities, determining the total score

IFS standard expresses the results in the form of a score and determines the minimum percentage of points needed to achieve the "Basic Level" ($\geq 75\%$ and $< 95\%$) or "Higher Level" ($> 95\%$). The auditor determines the overall score to evaluate and classify the degree of fulfilling each requirement and applies the appropriate score based on the following definitions:

- A** full compliance with the requirements specified in the standard (20 points)
- B** (deviation) – nearly full compliance with the requirements specified in the standard, but a small deviation was found (15 points)
- C** (deviation) – only a small part of the requirement was met (5 points)
Note: a "C" score is not possible for KO requirements
- D** (deviation) – a requirement of the standard has not been implemented (-20 points; for IFS C&C/wholesale 0 points)

Major nonconformity – a significant lack of compliance with the standard, which includes the food safety and/or regulatory requirements of the country of production and designation. A major nonconformity may also be scored if the nonconformity is found to lead to serious health problems (-15% of the points from the total possible score).

Note: A major nonconformity may be scored for any requirement not defined as a KO requirement.

KO (Knock Out) nonconformity – if during the audit the auditor finds that these requirements are not met by the client (the value of the KO requirement is D), resulting in the rejection of certification (-50% of the points from the total possible score).

3.2.6 Action plan

Within 14 days of the date of the audit, the client will receive a preliminary audit report and action plan with the identified deviations and nonconformities, including their description and classification.

Within 14 days of receiving the preliminary report and action plan, the client shall prepare and send to the auditor a draft of corrective measures for each specified deviation/nonconformity, the date, and the person responsible for implementing these measures. The auditor will then reviews and approve the action plan of corrective measures and integrate it into the final audit report. If the company fails to comply with this deadline, it must undergo a completely new audit.

3.2.7 If no more than 1 major nonconformity is found during the course of the audit and the total score is more than 75%, a follow-up audit will be performed from 6 weeks to 6 months to check for the removal of the nonconformity. Issuing the certificate depends on the results of the follow-up audit.

3.2.8 Následný audit (Follow-up) je vyžadován ve zvláštních situacích, kdy výsledky auditu (výchozího nebo opakovaného) nebyly dostatečné k udělení certifikátu (viz výše). Během následného auditu na místě se auditor zaměřuje na implementaci opatření přijatá k nápravě velké neshody stanovené během předcházejícího auditu. Následný audit provádí stejný auditor, který prováděl audit, při kterém byla zjištěna velká neshoda.

V případě, že auditor následným auditem zjistí, že plnění požadavku normy není dostatečné, je třeba provést zcela nový audit, avšak ne dříve než 6 týdnů po následném auditu auditu. Potvrzení odstranění velké neshody musí být vždy provedeno auditem na místě.

Pokud se klient rozhodne nepodstoupit následný audit, ale provést zcela nový audit, pak je jeho provedení možné, ne však dříve než 6 týdnů po předchozím auditu.

Není-li následný audit proveden do 6ti měsíců, je třeba provést zcela nový audit.

3.2.8 Pokud během certifikačního auditu vyjdou najevo závažná zjištění, takže vydání certifikátu není možné (tzn. zjištění KO neshody; více než 1 velké neshody; nebo celkového skóre < 75% má za následek neudělení certifikace), oznámí certifikační orgán klientovi přerušení certifikačního auditu a doporučí se jeho změna na předaudit. Audit je vždy dokončen včetně vystavení zprávy, určení celkového dosaženého skóre a uvedení odchylek a neshod v rámci akčního plánu.

Opět smí být proveden pouze jeden předaudit. Pokud se klient pro předaudit rozhodne, je s ním sjednán další postup.

Nový certifikační audit je možné provést až po odstranění zjištěných neshod.

3.2.9 Náklady na počáteční, obnovovací (viz níže), rozšiřovací i následný audit se řídí platným ceníkem. Pokud je na základě výsledku počátečního nebo obnovovacího auditu požadováno provedení následného auditu, klientovi jsou vždy vyúčtovány dodatečné náklady, které vznikly certifikačnímu orgánu v souvislosti s následným auditem.

3.2.10 Bez ohledu na výsledek auditu je klientovi certifikačním orgánem účtován roční poplatek majiteli normy IFS. Certifikační orgán je výběru poplatku oprávněn na základě smlouvy s IFS Management GmbH.

3.3 Udělení certifikátu, obnovovací, rozšiřovací a speciální audit

3.3.1 Předpokladem pro udělení certifikátu je prověření účinnosti systému klienta se zřetelem na prokázané plnění daných požadavků na základě příslušné normy formou výše popsaného postupu certifikace, uzavřeného s pozitivním výsledkem.

3.3.2 Udělení certifikátu

3.3.2.1 Na základě kladného průběhu celého procesu certifikace a kladného posouzení v rámci interních postupů TÜV SÜD Czech rozhoduje Certifikační komise o udělení certifikátu. Po projednání případu v Certifikační komisi je

3.2.8 A follow-up audit is required in special circumstances where the results of the audit (initial or repeat) were not sufficient to grant the certificate (see above). During the on-site follow-up audit, the auditor will focus on the implementation of the measures taken to correct a major nonconformity found during the previous audit. The auditor who performed the audit that discovered the major nonconformity shall also perform the follow-up audit.

If during the follow-up audit the auditor determines that compliance with the requirement of the standard is insufficient, it will be necessary to perform a completely new audit, but no earlier than 6 weeks after the follow-up audit of the audit. Confirming the elimination of the major nonconformity must always be done with an on-site audit.

If the client decides not to undergo a follow-up audit, rather a whole new audit, then this option is available, but no earlier than 6 weeks after the previous audit.

If the follow-up audit does not occur within 6 months, an entirely new audit must be performed.

3.2.8 If a serious issue comes to light during the certification audit, then no certificate can be issued (i.e. discovering a KO nonconformity; more than 1 major nonconformity; or a total score < 75% will result in the rejection of certification). The certification body shall notify the client of the suspension of the certification audit and recommend it be changed to a pre-audit. An audit is always completed, including issuing a report, determining the total score achieved, and indicating deviations and nonconformities in the action plan.

Only one pre-audit may be repeated. If the client chooses the pre-audit, the next steps must then be agreed.

A new certification audit can be performed only after the identified nonconformities have been removed.

3.2.9 The costs for initial, renewal (see below), extension and follow-up audits are given in the price list. If the results of an initial or renewal audit require a follow-up audit, the client shall be charged the additional costs incurred by the certification body in relation to the follow-up audit.

3.2.10 Regardless of the outcome of the audit, the client will be charged by the certification body the annual fee of the proprietor of the IFS standard. The certification body is authorized to collect this fee under its contract with IFS Management GmbH.

3.3 Issuing the certificate, renewal, extension and special audits

3.3.1 The prerequisite for issuing the certificate is an examination of the efficiency of the client's system with respect to the proven fulfillment of the given requirements, based on the relevant standard through the certification procedure described above, concluded with positive results.

3.3.2 Issuing the certificate

3.3.2.1 Based on the positive course of the entire certification process and a positive assessment within the context of the internal procedures of TÜV SÜD Czech, the Certification Board shall decide on issuing the certificate.

vydáno rozhodnutí o udělení/neudělení certifikace. Nutnou podmínkou pro udělení certifikátu je odsouhlasení všech navržených nápravných opatření.

3.3.2.2 Doba platnosti certifikátu činí 1 rok a 8 týdnů (resp. 1 rok u IFS Cash&Carry/Wholesale) od auditu. Před uplynutím doby platnosti se provádí obnovovací (recertifikační) audit pro prodloužení platnosti certifikace o další 1 rok.

Certifikační orgán zašle klientovi na jeho adresu originály certifikátů v dohodnutém počtu a požadovaných jazykových mutacích. Certifikát může být předán i osobně. Podmínkou je uhrazení všech splatných pohledávek TÜV SÜD Czech vůči klientovi.

Udělený certifikát zůstává vlastnictvím certifikačního orgánu. Certifikační orgán může v oprávněných případech rozhodnout o ukončení platnosti, odejmutí a pozastavení certifikátu podle podmínek uvedených v odst. 4.4.

Bez ohledu na výsledek auditu a po ukončení certifikačního procesu vloží certifikační orgán informace o certifikované společnosti a auditu, včetně zprávy z auditu, akčního plánu a certifikátu (je-li vystaven) na IFS Audit portal na www.ifs-certification.com.

3.3.3 Obnovovací (Recertifikační) audity

Obnovovací audity jsou prováděny po počátečním auditu. Perioda, ve které se obnovovací audit provádí je uvedena na certifikátu. Audit se provádí před skončením platnosti certifikátu tak, aby platnost nového certifikátu navazovala na předchozí.

Obnovovací audit představuje plný audit klienta a jeho výsledkem je vydání nového certifikátu. Během auditu jsou auditorem posuzovány všechny požadavky normy a zvláštní pozornost je věnována odchylkám a neshodám zjištěným při předchozím auditu stejně tak jako účinnosti a implementaci nápravných a preventivních opatření stanovených v rámci plánu opatření k nápravě.

Pokud úroveň požadavků hodnocených v předchozím auditu klasifikací "C" a/nebo "D" zůstává stejná, nebo pokud se zhoršuje, je auditor povinen požadavek posoudit v souladu s kapitolou IFS "Nápravná opatření" (udělení velké neshody).

Obnovovací audit musí být proveden nejdříve 8 týdnů před a nejpozději 2 týdny po datu výročí původního počátečního auditu. Klient odpovídá za udržování své certifikace.

Průběh auditu odpovídá odstavcům 3.2.2 až 3.2.10 těchto podmínek, certifikát je vydáván v souladu s bodem 3.3.2.

3.3.4 Rozšiřovací audit

Rozšiřovací audit na místě je prováděn v době platnosti stávajícího certifikátu tzn. mezi dvěma kompletními audity (počátečním a obnovovacím, nebo mezi dvěma obnovovacími). Provádí se ve zvláštní situaci, kterou je například zavedení nových produktů a/nebo procesů, které mají být zahrnuty do působnosti auditu, anebo pokaždé, má-li dojít ke změně oblasti certifikace na certifikátu. V případě, že taková situace nastane, klient neprodleně informuje certifikační orgán, který stanoví požadavky na audit a odpovídající dobu trvání auditu. Podmínky pro kladný výsledek rozšiřovacího auditu jsou stejné, jako v

After the case is discussed by the Certification Board, the decision whether to grant/reject certification will be issued. A necessary condition for granting the certificate is the approval of all proposed corrective measures.

3.3.2.2 The certificate is valid for 1 year and 8 weeks (or 1 year for IFS Cash&Carry/Wholesale) after the audit. A renewal audit performed before the expiration date will extend the validity of certification 1 more year.

The certification body will send the client to its address the originals of certificates in the agreed number and requested languages. The certificate may be delivered in person. The prerequisite is the payment of all outstanding claims TÜV SÜD Czech has with the client.

The issued certificate remains the property of the certification body. The certification body may, where warranted, decide to terminate, revoke or suspend the certificate under the conditions specified in paragraph 4.4.

Regardless of the outcome of the audit and after the completion of the certification process, the certification body will upload information about the certified company and audit, including the audit report, action plan, and the certificate (if issued), to the IFS Audit Portal www.ifs-certification.com.

3.3.3 Renewal (recertification) audits

Renewal audits are carried out after the initial audit. The period in which the renewal audit is performed is indicated on the certificate. The audit is carried out before the expiration of the certificate so that the validity of the new certificate is linked to the previous one.

The renewal audit is a full audit of the client and the new certificate is issued based on its findings. During the audit, the auditor examines all the requirements of the standard and special attention is paid to deviations and nonconformities identified during the previous audit, as well as the effectiveness and implementation of the corrective and preventive measures set out in the plan for corrective measures.

If the level of requirements evaluated in the previous audit of the classification "C" and/or "D" remains the same or worsens, the auditor is obliged to judge the requirement in accordance with the IFS chapter "corrective measures" (granting a major nonconformity).

The renewal audit must be carried out at least 8 weeks before and no later than 2 weeks after the anniversary date of the original initial audit. The client is responsible for maintaining its certification.

This audit follows paragraphs 3.2.2 to 3.2.10 of these Terms and Conditions; the certificate is issued in accordance with paragraph 3.3.2.

3.3.4 Extension audit

An extension on-site audit is carried out during the term of the existing certificate, i.e. between two complete audits (initial and renewal, or between two renewal audits). It is carried out during a special situation where, for example, new products and/or processes are introduced and are to be included within the scope of the audit, or whenever a change in the scope of certification affects the certificate. In the event that this situation occurs, the client shall immediately inform the certification body, which will determine the requirements for the audit and corresponding date for the audit. The prerequisites for a

případě normálního auditu. Pokud jsou výsledky pozitivní, je vystaven nový certifikát s novou oblastí certifikace a stejným datem platnosti certifikátu. Pokud jsou výsledky negativní (velká neshoda; KO), je audit považován za neúspěšný a certifikát je pozastaven (viz článek 4.4.3), přestože předchozí kompletní audit byl dokončen.

3.3.5 Speciální audit

Speciální audit může být prováděn certifikačním orgánem u jím certifikovaných společností kdykoliv s cílem ověřování trvalé shody s požadavky na certifikaci (např. potřeba prošetření stížnosti, v případě změny či při okolnostech, které naznačují porušení kvality a/nebo bezpečnosti produktů - oznámené stahování výrobků z trhu, apod.). Audity mohou mít podobu ohlášené nebo neohlášené návštěvy, a mohou být provedeny jako kompletní nebo částečný audit.

Průběh auditu odpovídá odstavcům 3.2.2 až 3.2.10 těchto podmínek.

3.3.6 V případě, že se při obnovovacím, nebo rozšiřovacím, nebo speciálním auditu prokáže, že některé předpoklady pro pokračování certifikace procesu nejsou klientem uplatňovány (KO požadavek normy je klasifikován „D“ nebo je zjištěna 1, anebo více než 1 velká neshoda v souvislosti s plněním požadavku normy), postupuje certifikační orgán v souladu s články 4.4.2 nebo 4.4.3.

4. Všeobecné podmínky

4.1 Povinnosti a odpovědnost certifikačního orgánu

4.1.1 Certifikační orgán se zavazuje, že bude se všemi informacemi o organizaci klienta zacházet jako s důvěrnými a že je využije pouze k dohodnutému účelu. Dodané podklady nebudou předávány třetím osobám. Výjimkou je pouze předání zprávy z auditu rozhodčímu místu v případě sporu a předání vyžadovaných podkladů kompetentnímu úřadu, **akreditačnímu orgánu** nebo **správci zástupci vlastníka** příslušného certifikačního schématu, jak vyžaduje legislativa nebo podmínky daného certifikačního schématu. Klient může certifikační orgán této povinnosti mlčenlivosti prostit.

4.1.2 Ručení certifikačního orgánu vůči klientovi nebo třetí osobě je dáno v souladu s českým obchodním právem. Certifikační orgán je povinen v rámci svých možností dbát na správné používání certifikace pro reklamní účely klienta.

4.1.3 Auditní zprávy zůstávají majetkem klienta a nesmí být, celé ani jejich části, poskytovány certifikačním orgánem třetím stranám bez předchozího písemného souhlasu klienta (kromě případů, kdy to vyžaduje zákon). Certifikační orgán musí uchovávat kopii zprávy o auditu po dobu pěti let.

4.1.4 Certifikační orgán je povinen pozastavit platnost certifikátu klienta na IFS Audit portalu nejpozději do 2 dnů po auditu během něhož byl KO požadavek normy klasifikován „D“ nebo byla zjištěna jedna nebo více velkých neshod v souvislosti s plněním požadavku normy IFS.

positive outcome of the extension audit are the same as in the case of a normal audit. If the outcome is positive, the new certificate will be issued with the new scope of certification and the same date of validity. If the outcome is negative (major nonconformity; KO), the audit will be considered unsuccessful and the certificate suspended (see article 4.4.3), even though a previous full audit had been completed.

3.3.5 Special audit

A special audit can be carried out by the certification body for companies certified by it at any time in order to monitor continued compliance with the certification requirements (e.g. the need to investigate a complaint, or in the case of a change or circumstances that indicate a breach of the quality and/or safety of the products – announced recalls, etc.). Audits may take the form of announced or unannounced visits, and can be carried out as a complete or partial audit.

The audit follows paragraphs 3.2.2 to 3.2.10 of these Terms and Conditions.

3.3.6 If a renewal, extension, or special audit reveals that some of the prerequisites for continuing the certification of the process are not being applied by the client (the KO requirement of the standard is classified “D” or 1 or more major nonconformities are discovered in connection with complying with the requirement), the certification body shall proceed in accordance with articles 4.4.2 or 4.4.3.

4. General conditions

4.1 Duties and responsibilities of the certification body

4.1.1 The certification body is obliged to handle all information about the client organization as confidential and use it only for the agreed purpose. Any material supplied will not be passed on to third parties. The only exception is submitting the audit report to arbitration in the event of a dispute and transferring documents required by the competent authority, **accreditation body** or **administrator representative** of the certification scheme **owner**, as required by legislation or the conditions of the certification scheme. The client may waive the certification body of this confidentiality obligation.

4.1.2 Warranties given by the certification body to the client or to third parties shall be governed by Czech commercial law. The certification body is obliged within its capabilities to ensure the correct use of certification for the advertising purposes of the client.

4.1.3 Audit reports shall remain the property of the client and may not be provided by the certification body, either wholly or partially, to third parties without the prior written consent of the client (except where required by law). The certification body shall keep a copy of the audit report for a period of five years.

4.1.4 The certification body is required to suspend a client's certificate on the IFS Audit Portal no later than 2 days after an audit has revealed that the requirement is a KO classified “D” or that one or more major nonconformities exist in connection with meeting the requirement of the IFS standard.

4.2 Povinnosti a odpovědnost klienta

4.2.1 Klient se zavazuje vyhovět požadavkům na certifikaci a předložit všechny informace nezbytné pro jeho hodnocení.

4.2.2 Klient včas oznámí certifikačnímu orgánu kontaktní osobu pověřenou jednat s auditory a umožní auditorům přístup do příslušných provozních prostor ve svém sídle (dislokacích).

4.2.3 Klient se zavazuje, následně po uzavření smlouvy a udělení certifikátu na prověřený systém/proces (viz odst. 3.3.2.2), dodržovat po dobu platnosti certifikace veškeré požadavky na proces stanovené standardy IFS a písemně sdělit certifikačnímu orgánu na adresu food@tuv-sud.cz nejpozději do 3 pracovních dnů všechny změny, které mohou ovlivnit schopnost klienta plnit požadavky na certifikaci, to se týká zejména, ale ne pouze:

- důležitých změn v certifikovaném systému/procesu;
- změn firemní struktury a organizace;
- stahování výrobků z trhu;
- informace ze systému rychlého varování pro potraviny a krmiva (RASFF);
- porušení legislativy ve vztahu k výrobkům nebo činnosti klienta a případech, kdy je proti němu vedeno řízení ze strany státních orgánů, jeho zákazníků nebo spotřebitelů.

4.2.4 Před každým obnovovacím auditem dá klient certifikačnímu orgánu k dispozici platné podklady certifikovaného procesu, jako je např. aktualizovaný vstupní dotazník (žádost o certifikaci).

4.2.5 Klient se zavazuje vést záznamy o stížnostech týkajících se souladu certifikovaného procesu s požadavky předpisů a norem a způsobu jejich odstranění. Současně se zavazuje zpřístupnit tyto záznamy certifikačnímu orgánu TÜV SÜD Czech.

4.2.6 Klient bere na vědomí, že základní údaje o klientovi a udělené certifikaci jsou certifikačním orgánem vloženy do databáze IFS na IFS Audit portal, kde jsou dostupné obchodním řetězcům a dalším certifikovaným společnostem. Dostupné jsou následující informace:

- jméno a adresa společnosti
- jméno a adresa certifikačního orgánu
- jméno auditora
- rozsah auditu
- datum a doba trvání auditu
- dosažená úroveň v auditu
- datum vydání certifikátu a doba jeho platnosti.

Klient sám může udělit autorizaci ke zveřejnění detailních informací - zprávy z auditu a akčního plánu.

4.2.7 Klient dává souhlas k tomu, aby informace, které se týkají procesu posuzování a hodnocení jeho systému managementu mohly být zpřístupněny jiným orgánům. Těmi je míněna skupina posuzovatelů a pozorovatelů ze

4.2 Duties and responsibilities of the client

4.2.1 The client is obliged to meet the requirements for certification and present all information necessary for the evaluation.

4.2.2 The client shall inform the certification body in time about the contact person authorized to work with the auditors and provide the auditors access to the relevant operational spaces in its facility (sites).

4.2.3 Following the conclusion of the contract and issue of the certificate for a proven system/process (see section 3.3.2.2), the client is obliged to fulfill during a period of validity of the certificate all requirements to the process set by IFS standards and give written notification to the certification body at the address food@tuv-sud.cz within 3 working days of any changes that may affect the client's ability to meet the requirements for certification. This especially applies, but is not limited to:

- important changes in the certified system/process;
- changes in the corporate structure and organization;
- withdrawing products from the market;
- information from the Rapid Alert System for Food and Feed (RASFF);
- legal violations in relation to the client's products or activities and whenever the authorities begin proceedings against it, its customers or consumers.

4.2.4 Prior to every recertification audit, the client shall give the certification body valid documentation of the certified system, e.g. an updated initial questionnaire (application for certification).

4.2.5 The client is obliged to keep records on complaints concerned with the compliance of the certification process with the requirements of regulations and standards and the means for settling them. The client is likewise obliged to make these records available to the certification body TÜV SÜD Czech.

4.2.6 The client is aware that the certification body enters basic information about the client and its certification into the IFS database on the IFS Audit Portal, where it is available to retail chains and other certified companies. The following information is available:

- name and address of the company
- name and address of the certification body
- name of the auditor
- scope of the audit
- date and time of the audit
- level of audit reached
- date of issue of the certificate and its validity.

Only the client can grant authorization to disclose detailed information – audit report and action plan.

4.2.7 The Client agrees that the information related to the process of assessment and evaluation of its management system can be available for other authorities. These authorities include a group of assessors and observers

strany akreditačního orgánu, majitele certifikačních schémat IFS Management GmbH, respektive skupina řádně jmenovaných evaluátorů EA. Klient dává souhlas i k případné účasti této skupiny posuzovatelů v procesu samotného auditu, tedy tzv. witness auditu.

4.2.8 Klient umožní vykonání witness auditu v rámci Programu integrity IFS.

4.3 Používání certifikátů a certifikační značky TÜV SÜD Czech

4.3.1 Klient může certifikát s uděleným oprávněním nebo bez uděleného oprávnění užívání certifikační značky používat k obchodním účelům např. jako důkaz pro třetí osoby a úřady, a to po dobu, kdy je držitelem platného certifikátu. Je zakázáno zavádějící používání certifikátu a případně certifikační značky (např. zkomolením či užitím pouze jeho části) nebo způsobem, který zakládá dojem vykonané certifikace výrobku.

Klient nebude používat svoji certifikaci procesu takovým způsobem, který by diskreditoval certifikační orgán, a nebude vydávat žádná prohlášení týkající se jeho certifikace produktu, které by certifikační orgán mohl považovat za zavádějící nebo neoprávněné.

Certifikát platí pouze pro majitele certifikátu a vztahuje se pouze na procesy v něm uvedené. Přenos certifikátu na třetí osobu je nepřipustný stejně jako jeho používání nebo využívání značky třetí osobou.

Pokud klient poskytuje jiným osobám kopie certifikačních dokumentů, musí být tyto dokumenty reprodukovány jako celek (včetně případných příloh).

4.3.2 Pro užívání certifikační značky vztahující se k certifikaci procesů platí následující pravidla:

Předpokladem pro používání certifikační značky je platnost certifikátu. V případě odejmutí a pozastavení platnosti certifikátu nebo neuhrazení splatných pohledávek, které se vztahují k právu užívání značky, končí i právo k jejímu užívání. V případě neuhrazení pohledávek končí právo užívání značky datem následujícím po datu prošlé splatnosti předmětné faktury.

Klient je oprávněn certifikační značku užívat po dobu platnosti certifikátu a příslušné smlouvy vztahující se k užívání značky, počínaje dnem následujícím po předání certifikátu s kladným výrokem o užívání klientovi. V době pozastavení platnosti certifikátu je používání značky zakázáno.

Klient má právo k používání certifikační značky k propagačním účelům pouze na dokumentech týkajících se certifikovaných procesů specifikovaných v uděleném certifikátu (např. na propagačních materiálech, na hlavičkových dopisních papírech, na obchodní dokumentaci atd.).

Klient použije pouze certifikační značku, která je mu zaslána certifikačním orgánem k užívání.

Klient je oprávněn použít certifikační značku (oktagon) v nejmenší velikosti 25 mm a větší, v grafickém provedení předaném v digitální podobě ze strany TÜV SÜD Czech.

Certifikační značka by měla být používána ve 3-D vyhotovení, a to v modré a černé nebo stříbrné a černé nebo bílé a černé barvě, případně ve čtyřbarevné verzi.

from the accreditation body, the owner of certification schemes IFS Management GmbH, a group of properly appointed EA evaluators, respectively. The Client also agrees with the possible presence of this group of evaluators in the actual process of the audit, i. e. the so-called witness audit.

4.2.8 The client shall enable the performance of a witness audit as part of the IFS Integrity Program.

4.3 The use of certificates and the TÜV SÜD Czech certification mark

4.3.1 The client can use the certificate, with or without granted authorisation for the use of the certification mark, for commercial purposes such as proof for third parties and the authorities, for as long as it holds a valid certificate. Misleading use of the certificate or certification mark (e.g. distorted or partial use) is forbidden, as are any means to give the impression of certification of the product.

The client will not use its process certification in a way that might discredit the certification body, and will not issue any declaration regarding its product certification which the certification body may consider misleading or unauthorized.

The certificate is valid only for the certificate owner and applies only to the processes indicated on it. It is not permitted to transfer the certificate to a third party or allow it or the mark to be used by a third party.

If the client provides copies of certification documents to other persons, these documents must be reproduced in their entirety (including any annexes).

4.3.2 The following rules apply to the certification process for use of the certification mark:

A prerequisite for the use of the certification mark is a valid certificate. The revocation or suspension of a valid certificate or the non-payment of outstanding receivables related to the use of the mark terminates the right to use it. In the event of the non-payment of receivables, the right to use the mark expires on the date following the due date of the invoice in question.

The client is authorised to use the certification mark for the duration of the valid certificate and contract related to the use of the mark, starting on the day following the handover of the certificate to the client with a positive statement about using it. The use of the mark is prohibited during any period of suspension of the certificate.

The client has the right to use the certification mark for promotional purposes only on documents related to the certified processes specified on the granted certificate (for example, on promotional materials, in the headers of written material, on business documentation, etc.)

The client will use only the certification mark sent to it by the certification body for use.

The client is authorised to use the certification mark (octagon) at the smallest size of 25 mm, and larger in the graphic version provided in digital form by TÜV SÜD Czech.

The certification mark should be used in a 3D version, in blue and black or silver and black or white and black, or in a four-colour version. The blue version of the certification

Modrá verze certifikační značky musí být v odstínech Blue Pantone 293 s černou, stříbrná verze certifikační značky musí mít odstíny Silver Pantone 877 s černou. Klient není oprávněn jakkoli zasahovat do grafické podoby certifikační značky.

Je možno použít i 2D verze v modré a černé barvě nebo černé a bílé barvě. 2D certifikační značka musí být v odstínu Pantone 293 s černou. Kombinace černé a bílé certifikační značky může být užívána v denní korespondenci.

V případě pochybností o způsobu použití certifikační značky je nutno zaslat e-mail s žádostí o schválení na e-mailovou adresu food@tuv-sud.cz.

Certifikační značka nesmí být používána na protokolech certifikačních laboratoří, kalibračních listech/certifikátech a inspekčních zprávách a dále obalu konečného výrobku, který bude k dispozici konečnému spotřebiteli.

Klient nesmí ve vzdálenosti menší, než je šířka modrého pole značky (na obrázku označeno jako „X“) umísťovat text (slogan jeho firmy) či jiné grafické obrazce, či značku s těmito obrazy kombinovat.



mark must be in the hue of Blue Pantone 293 with black; the silver version of the certification mark must be in the hue of Silver Pantone 877 with black. The client is not authorised to adjust the graphic form of the certification mark in any way.

It is also possible to use a 2D version in blue and black or black and white. The 2D certification mark must be in the hue of Pantone 293 with black. The black-and-white combination of the certification mark may be used in day-to-day correspondence.

Should there be any doubts as to the method of use of the certification mark, it is necessary to send an email with a request for approval to the email address food@tuv-sud.cz.

The certification mark must not be used in the reports of test laboratories, calibration sheets/certificates and inspection reports, and furthermore on the packaging of a product to be made available to the end consumer.

The client must not place any text (slogan of its firm) or other graphic depiction at a distance of less than the width of the blue field of the mark (depicted on the picture as "X"), or combine the mark with these depictions.



4.4 Ukončení platnosti, odejmutí a pozastavení certifikátu

4.4.1 Ukončení platnosti certifikátu nastane, pokud:

- byl na klienta vyhlášen konkurs
- došlo k převzetí firmy jiným subjektem (tzv. "likvidace s nástupcem")
- došlo k ukončení platnosti smlouvy odstoupením či výpovědí ze strany klienta nebo certifikačního orgánu
- uběhla uvedená doba platnosti a majitel nepožádal o prodloužení (obnovovací audit).

4.4.2 Certifikační orgán má právo odejmout certifikát, pokud:

- je certifikát zneužíván (použitím k jiným účelům, než pro jaké byl vystaven, např. pro jinou dosud necertifikovanou firmu případně pro jinou organizačně oddělenou část firmy, která nebyla zahrnuta do oblasti certifikace nebo pro jiný předmět činnosti)
- při obnovovacím nebo rozšiřovacím příp. speciálním auditu se prokáže, že některé předpoklady pro certifikaci procesu nejsou klientem uplatňovány - KO požadavek normy je klasifikován „D“ nebo je zjištěna více než 1 velká neshoda v souvislosti s plněním požadavku normy (v takovém případě může klient podstoupit nový počáteční audit, ne však dříve než 6 týdnů po předchozím auditu).
- majitel certifikátu písemně odmítne změny Všeobecných podmínek pro certifikaci procesů a služeb během šesti týdnů po jejich vstoupení v platnost příp. možnosti se s nimi seznámit

4.4 Termination, withdrawal and suspension of the certificate

4.4.1 The certificate shall be terminated if:

- the client goes bankrupt
- the company is taken over by another entity (so-called "liquidation with successor")
- the contract is terminated by withdrawal or termination by the client or by the certification body
- the validity period expires and the owner does not apply for an extension (recertification).

4.4.2 The certification body is authorized to withdraw the certificate if:

- the certificate is misused (used for other purposes than it was issued for, e.g. for another company which has not been certified yet, or for another separate part of the company which was not included within the certification scope or is for another scope of activities)
- a renewal, extension, or special audit reveals that some of the prerequisites for the certification process are not being applied by the client – the KO requirement of the standard is classified "D" or 1 or more major nonconformities is discovered in connection with complying with the requirement (in this case, the client can undergo a new initial audit, but not earlier than 6 weeks after the previous audit).
- the certificate holder offers a written rejection of changes to the General Terms and Conditions for certifying processes and services within six weeks after they come into force or the client had the opportunity to become acquainted with them.

- platba za výkony certifikačního orgánu nebyla zaplacená ve stanovené lhůtě (ani po upomínce)
- nastanou jiné důvody k odejmutí plynoucí ze smlouvy s klientem nebo klient tuto smlouvu poruší, odstoupí od ní či se zachová v rozporu se sjednaným předmětem smlouvy.

- payment for the work of the certification body was not made within the specified deadline (even after a notice was sent out)
- other reasons for revoking certification based on the contract with the client occur or the client breaches the contract, withdraws from it or behaves in conflict with the agreed scope of the contract.

4.4.3 Certifikační orgán má právo pozastavit platnost certifikátu, pokud:

- při obnovovacím nebo rozšiřovacím příp. speciálním auditu se prokáže, že některé předpoklady pro certifikaci procesu nejsou klientem uplatňovány - je zjištěna max. 1 velká neshoda v souvislosti s plněním požadavku normy.

Lhůta pro pozastavení certifikátu může trvat maximálně 6 měsíců určených pro provedení následného auditu na místě za účelem kontroly odstranění neshody, pak nastává buď fáze obnovení platnosti při naplnění podmínek pro trvání platnosti certifikátu výše popsanych, nebo odejmutí certifikátu dle odst. 4.4.2 těchto Podmínek.

4.4.3 The certification body is authorized to suspend the certificate if a:

- renewal, extension, or special audit reveals that some of the prerequisites for the certification process are not being applied by the client – a maximum of 1 major nonconformity is discovered in connection with complying with the requirement.

The period for suspending the certificate is up to 6 months, intended for performing an on-site follow-up audit to check whether the nonconformity has been remedied; after that, the certificate will either be restored provided the requirements for the certificate mentioned above are met, or the certificate will be revoked according to paragraph 4.4.2 of these Terms and Conditions.

4.4.4 V případě ukončení platnosti certifikátu dle odst. 4.4.1 nebo odejmutí certifikátu dle odst. 4.4.2 těchto Podmínek následuje vyjmutí odkazu na certifikaci ze seznamu certifikovaných klientů a klient není nadále oprávněn jakkoliv odkazovat na certifikaci procesu ani používat certifikáty a certifikační značku jako důkaz certifikovaného procesu.

V případě pozastavení certifikátu dle odst. 4.4.3 těchto Podmínek není klient do doby obnovení platnosti certifikátu oprávněn jakkoliv odkazovat na certifikaci procesu ani používat certifikáty a certifikační značku jako důkaz certifikovaného procesu.

4.4.4 Should the certificate be terminated in accordance with paragraph 4.4.1 or revoked in accordance with paragraph 4.4.2, the reference to this certification shall be scratched from the list of certified clients and the client will no longer be authorized to claim certification for its process or use the certificates and certification mark as proof of a certified process.

Should the certificate be suspended in accordance with paragraph 4.4.3 of these Terms and Conditions, then until the certificate is restored the client is not authorized to claim certification for its processes or use the certificates and certification mark as proof of a certified process.

4.4.5 Program integrity IFS

Program integrity IFS byl vytvořen v roce 2010 a zahrnuje různá opatření k zajištění kvality programu certifikace IFS se zaměřením se na přezkoumání provedených auditů dle normy IFS certifikačními orgány a jejich auditory. Program se skládá ze 2 pilířů.

4.4.5.1 Preventivní opatření k zajištění kvality

Vlastník standardu pravidelně provádí audit v kanceláři certifikačního orgánu i ve výrobních provozech certifikovaných společností s cílem posouzení systému IFS. Tyto audity jsou prováděny bez ohledu na to, zda byla podána stížnost.

Audit certifikované společnosti na místě je oznámen 48 hodin před datem auditu. V rámci těchto auditů je přezkoumána dokumentace z auditu v kanceláři certifikačního orgánu, nebo v IFS databázi, a je porovnává se skutečnou situací zjištěnou ve společnosti. Kromě toho mohou být prováděny i witness audit. V takovém případě hodnotí auditori Programu integrity auditora certifikačního orgánu během provádění pravidelného auditu IFS.

4.4.5.2 Opatření k zajištění kvality po obdržení stížnosti
Maloobchodníci, certifikační orgány, zaměstnanci certifikovaných společností nebo jakákoliv osoba může použít formulář stížnosti na www.ifs-certification.com nebo můžete poslat e-mail complaintmanagement@ifs-certification.com a informovat IFS o konkrétním problému. Kancelář IFS po obdržení stížnosti shromáždí všechny

4.4.5 IFS Integrity Program

The IFS Integrity Program was created in 2010 and includes various measures to ensure the quality of the IFS certification program with a focus on reviewing the audits carried out by IFS certification bodies and auditors. The program consists of 2 pillars.

4.4.5.1 Preventive measures for quality assurance

The proprietor of the standard periodically carries out audits in the office of the certification body and in the production facilities of certified companies with the goal of assessing the IFS system. These audits are carried out regardless of whether a complaint has been lodged.

An on-site audit of a certified company is announced 48 hours prior to the audit. These audits include reviewing the documentation of the audit in the office of the certification body, or in the IFS database, and is compared with the actual situation found in the company. In addition, witness audits can be performed. In this case, auditors of the Integrity Program evaluate the auditor of the certification body while performing a regular IFS audit.

4.4.5.2 Quality assurance measures after receiving a complaint

Retailers, certification bodies, employees of certified companies or any person can use the complaint form at www.ifs-certification.com or can send an e-mail to complaintmanagement@ifs-certification.com and inform IFS about a specific problem.

potřebné informace, aby prošetřila příčinu stížnosti, a zjistila, zda jsou nedostatky při plnění požadavků IFS na straně certifikované společnosti, akreditovaného certifikačního orgánu nebo schváleného IFS auditora.

Vhodné kroky za účelem plného vyšetření stížnosti mohou zahrnovat i požadavek na certifikaci orgán, aby provedl interní šetření a poskytl IFS vyjádření na základě zjištěných výsledků.

V případě, že stížnost nemůže být úspěšně vyřešena šetřením provedeným certifikacím orgánem, je provedeno setření auditem certifikované společnosti. Obecně platí, že audit je ohlášen 48 hodin před datem auditu, nicméně ve zvláštních případech se provádějí neohlášené audity.

Witness auditů může být také provedena. Kromě toho mohou být prováděny i witness audity. V takovém případě hodnotí auditori Programu integrity auditora certifikačního orgánu během provádění pravidelného auditu IFS.

Audity prováděné v rámci programu Integrity jsou prováděny auditory, kteří zaměstnání IFS a jsou zcela nezávislí na auditovaných osobách.

4.5 Používání log IFS

4.5.1 Autorské právo na normy IFS a registrové obchodní značky plně vlastní společnost IFS Management GmbH. Loga IFS si lze stáhnout prostřednictvím zabezpečené části IFS Audit portalu.

4.5.2 Při použití log IFS se klient musí řídit příslušnými podmínkami certifikačního schématu a daného standardu. Podmínky používání loga jsou kontrolovány auditorem během auditu a výsledek je popsán ve zprávě z auditu.

4.5.3 Společnost certifikovaná podle normy IFS, společnost podporující IFS (obchodník, výrobce potravin, maloobchodní řetězec, poskytovatel logistických služeb nebo velkoobchodník), která přijímá certifikáty podle IFS od svých dodavatelů nebo poskytovatelů služeb, nebo certifikační orgán IFS mohou používat logo IFS pro propagační účely a zveřejňovat informace o certifikaci IFS za předpokladu, že nebudou viditelné na obalu konečného výrobku, který je k dispozici konečnému spotřebiteli. To zahrnuje i jakoukoliv komunikaci a používání slovních označení „IFS“, „International Featured Standards“ nebo „IFS Food“ a podobně.

4.5.4 Logo IFS nesmí být používáno způsobem, který by mohl naznačovat odpovědnost vlastníka IFS za rozhodnutí o certifikaci. V případě pozastavení nebo odebrání IFS certifikace musí klient okamžitě ukončit používání loga IFS na svých dokumentech nebo jiných souvisejících materiálech a ukončit veškerou komunikaci týkající se IFS. Klient musí splnění těchto požadavků prokázat.

4.5.5 Podrobnosti uvádí příslušné normy IFS nebo jsou uvedeny na stránkách www.ifs-certification.com.

4.6 Záznamy o certifikaci

Certifikační orgán vede záznamy o auditech prosesů klientů, z nichž je patrné provedení této služby. Doba uchovávání těchto podkladů činí 5 let. Dále vede seznam certifikovaných klientů s udáním oblasti certifikace a doby platnosti certifikátu, seznam certifikátů s dočasně pozastavenou platností a certifikátů s předčasně ukončenou platností. Informace o certifikacích je k dispozici na na internetové stránce TÜV SÜD Czech.

After receiving a complaint, the IFS office will gather all the information necessary to investigate the cause of the complaint to determine whether there are deficiencies in meeting IFS requirements by certified companies, by an accredited certification body, or an approved IFS auditor.

The appropriate steps to fully investigate the complaint can include the requirement for the certification body to conduct an internal investigation and provide IFS an explanation on the basis of the findings.

If the complaint cannot be successfully resolved by an investigation conducted by the certification body, an audit will be performed of the certified company. The audit is generally announced 48 hours prior to the date of the audit, however, in special cases, unannounced audits can be performed.

In addition, witness audits can be performed. In this case, auditors of the Integrity Program evaluate the auditor of the certification body while performing a regular IFS audit.

Audits carried out under the Integrity Program are conducted by auditors who are employed by IFS and are entirely independent of the audited entities.

4.5 Use of the IFS logo

4.5.1 The copyright to IFS standards and the registered trademark are completely owned by the company IFS Management GmbH. IFS logos can be downloaded through the secured part of the IFS Audit Portal.

4.5.2 When using the IFS logo, the client must follow the conditions of the certification scheme and standard. The conditions for using the logo are checked by the auditor during the audit and the results are described in the audit report.

4.5.3 A company certified in accordance with the IFS standard, a company supported by IFS (retailer, food producer, retail chain, provider of logistics services or wholesaler), which is the recipient of certificates according to IFS from its suppliers or providers of services, or an IFS certification body, can use the IFS logo for promotional purposes and publish information about IFS certification provided that it will not be visible on the packaging of a specific product to be made available to the end consumer. This includes any communication and use of the worded designation “IFS”, “International Featured Standards” or “IFS Food” and the like.

4.5.4 The IFS logo must not be used in any manner that could indicate the liability of the IFS owner for a particular certification decision. If IFS certification is suspended or revoked, the client must immediately stop using the IFS logo on its documents or other related material and to cease all communication regarding IFS. The client must prove that these requirements have been met.

4.5.5 Details are available in the relevant IFS standard or on the website www.ifs-certification.com.

4.6 Certification records

The certification body shall keep records of the audits performed on the client's processes, whereby the provision of this service is clear. The retention period of these documents is 5 years. In addition, it shall maintain a list of certified clients with an indication of the scope of certification and validity period of the certificate, a list of temporarily suspended certificates and those that were prematurely terminated. Information about certificates is available on the website of TÜV SÜD Czech.

4.7 Zpráva klientovi o změnách v certifikačním postupu

Certifikační orgán podává klientovi (držiteli certifikátu) zprávy o podstatných změnách certifikačního a kontrolního řízení nebo o změnách normy či předpisu, jež je základem pro certifikaci. Mimo to jsou zprávy o těchto změnách veřejnosti přístupné prostřednictvím internetové stránky TÜV SÜD Czech.

5. Stížnosti a odvolání (opravné prostředky)

5.1 Klient může proti výsledku certifikačního procesu (rozhodnutí certifikačního orgánu o udělení certifikátu – viz odst. 3.3) podat odvolání a dále může proti úkonům a postupům certifikačního orgánu při posuzování vznést stížnost.

5.2 Opravný prostředek musí klient podat písemně, s odůvodněním a důkazy jeho oprávněnosti.

5.3 O opravném prostředku vztahujícímu se k posuzování či k výsledkům certifikace rozhoduje v první instanci vedoucí certifikačního orgánu, ve druhé instanci zvláštní komise Rady pro certifikaci TÜV SÜD Czech. Odvolání je přípustné i proti prvoinstančnímu rozhodnutí.

5.4 Odvolání lze podat ve lhůtě 14 dnů od prokazatelného písemného oznámení výsledku klientovi, stížnost do 14 dnů od okamžiku vzniku její příčiny. Přijetí odvolání nebo stížnosti musí certifikační orgán klientovi písemně potvrdit do 5 pracovních dnů od jejího obdržení.

5.5 O odvolání musí první instance rozhodnout do 20 pracovních dnů od jejího doručení klientem či ve lhůtě 5 pracovních dnů postoupit druhé instanci. Druhá instance rozhodne ve věci nejvýše 15 pracovních dnů od doručení podkladů první instancí.

5.6 O stížnosti musí první instance podat předběžné rozhodnutí do 10 pracovních dnů od jejího doručení klientem či ve lhůtě 5 pracovních dnů postoupit druhé instanci.

Plné rozhodnutí obdrží klient písemně po plném a důkladném vyšetření stížnosti první a/nebo druhou instancí.

5.7 Další podrobnosti jsou uvedeny v Řídící dokumentaci certifikačního orgánu, která je na vyžádání k nahlédnutí.

6. Závěrečná ustanovení

4.7 Notification to the client about changes in the certification procedure

The certification body shall inform the client (certificate holder) about substantial changes in certification and monitoring procedures and about changes in the standard and regulation on which the certification is based. Notifications about these changes are moreover available for the public on the website of TÜV SÜD Czech.

5. Complaints and appeals (corrective measures)

5.1 The client may file an appeal against the results of the certification process (decision of the certification body about issuing the certificate – see article 3.3) and furthermore file a complaint against the actions and procedures of the certification body during the evaluation process.

5.2 The client shall make a written submission of corrective measures, with reasoning and proofs for the claim.

5.3 A corrective measure related to the evaluation or results of certification shall be decided in the first instance by the head of the certification body, and by a special committee of the TÜV SÜD Czech Certification Board as the second instance. An appeal may even be filed against the first instance of the decision.

The appeal may be filed within 14 days after written notification about the results is received by the client; a complaint within 14 days from the moment of detecting its cause. The certification body must confirm an appeal or complaint to the client in writing within 5 working days of receiving it.

5.5 A decision on the appeal in the first instance must be issued within 20 working days of receiving it from the client or the proceedings of the second instance must begin within 5 working days. A decision in the second instance will be issued in the matter within 15 working days from receiving the documents of the first instance.

5.6 A preliminary decision on a complaint must be issued in the first instance within 10 working days of receiving it from the client or the proceedings of the second instance must begin within 5 working days.

The client shall receive the full decision in writing after a complete and thorough investigation of the complaint by the first and/or second instance.

5.7 Other details are specified in the Controlling documentation of the certification body, which is available upon request.

6. Final provisions

Tyto Všeobecné podmínky mohou být s ohledem na ustanovení § 1751 zákona č. 89/2012 Sb. v platném znění (Občanský zákoník) nedílnou součástí smlouvy uzavírané mezi TÜV SÜD Czech a klientem, případně v některých ujednáních smlouva na ně může odkazovat. Podpisem smlouvy se stávají Všeobecné podmínky závaznými a vynutitelnými pro smluvní strany.

These Terms and Conditions may be an integral part of the contract concluded between TÜV SÜD Czech and the client with respect to the provisions of § 1751 of Act No. 89/2012 Coll. as amended (Civil Code), or they can be referred to in some provisions of the contract. By signing the contract, these Terms and Conditions become binding and enforceable on the Parties.

Odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před zněním Všeobecných podmínek.

Different arrangements in the contract shall prevail over the General Terms and Conditions.

7. Platnost a změny Všeobecných podmínek

7. Validity and changes to the General Terms and Conditions

7.1 Tyto Všeobecné podmínky jsou platné od 1. listopadu 2014. Přestávají platit, jakmile vstoupí v platnost nové Všeobecné podmínky. Všeobecné podmínky jsou vždy v aktuální verzi na www.tuv-sud.cz.

7.1 These Terms and Conditions are valid as of 1st November 2014. They shall cease to apply after new Terms and Conditions come into force. The Terms and Conditions are always in their valid version at www.tuv-sud.cz.

Za TÜV SÜD Czech s.r.o.:

On behalf of TÜV SÜD Czech s.r.o.:

Ing. Milan Kroutil, Ph.D.
Vedoucí certifikačního orgánu

Ing. Milan Kroutil, Ph.D.
Head of the Certification Body